

**KEBIJAKAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PERMASALAHAN NASABAH  
PADA PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH PEKANBARU**

**LAPORAN AKHIR**

*Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Prodi D3 Perbankan Syariah*



**OLEH:**

**MARDIANA**  
**00926008680**

**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1433/2012**

## ABSTRAK

Judul Laporan ini adalah **“Kebijakan Customer Service Terhadap Permasalahan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru”**. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana pelayanan customer service dalam memuaskan pelanggan pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru dan bagaimana kebijakan customer service terhadap permasalahan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Jalan Jenderal Sudirman No. 628 yang berdomisili di Kota Pekanbaru. Adapun subjek penelitian ini adalah karyawan/ti yang bekerja pada di tempat tersebut yang lebih khususnya pada customer service yang berhubungan dengan judul penelitian, sedangkan objek penelitian ini adalah Pelayanan customer service dalam memuaskan pelanggan dan kebijakan customer service terhadap permasalahan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.

Jenis dan sumber data terdiri dari data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Customer service PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. Dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur, dokumen-dokumen maupun informasi dari pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Yang mana disini peneliti melakukan wawancara yaitu mengumpulkan data melalui tanya jawab dengan customer service yang terkait dengan masalah penelitian. Dan observasi yaitu melakukan pengamatan langsung mengenai aplikasi item-item yang berhubungan dengan masalah penelitian. Serta dokumentasi yaitu melakukan pengambilan data pada dokumen-dokumen yang berkenaan langsung dengan penelitian dan menganalisisnya.

Setelah mengadakan penelitian dengan mengumpulkan dan menganalisis data yang dibutuhkan ternyata dalam pelayanan customer service dalam memuaskan pelanggan dan kebijakan customer service terhadap permasalahan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi nasabah sudah ditentukan kebijakan-kebijakannya ataupun cara mengatasinya, tidak semena-mena mengambil keputusan tanpa persetujuan dari pimpinan dan dari pusatnya. Karena kebijakan-kebijakan yang berlaku sudah ditetapkan.

Saran yang bisa diberikan kepada pihak PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru adalah perlunya disosialisasikan produk-produk syariah terutama produk tabungan dengan penjelasannya dan cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penelitian dan laporan akhir dengan judul **“Kebijakan Customer Service Terhadap Permasalahan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru”** ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat dan tugas guna untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Laporan Akhir ini merupakan hasil penelitian lapangan dan bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana kebijakan customer service terhadap permasalahan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah dan bagaimana pelayanan customer service dalam memuaskan nasabahnya pada PT. Bank Riau Kepri Syariah.

Kemudian penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Keluarga tercinta, Ayahanda Muhammad Taher (alm) dan Ibunda Yusminar yang senantiasa memberikan dukungan dan do'anya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Untuk kakakku tercinta mastati beserta suami, dan keponanku tercinta Chelsya Nadilla dan Risya Rahmati Arifah yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang kepadaku serta keluarga besarku yang selalu mendukung.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir Karim, MA selaku Rektor UIN Suska Riau beserta Pembantu Rektor dan seluruh dosen beserta Karyawan.
4. Bapak DR. H. Akbarizan, M. Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syariah, Ibu DR. Hertina, M. Pd selaku Pembantu Dekan I, Bapak Kastulani, SH, MH selaku Pembantu Dekan II

dan Bapak Drs. Ahmad Darbi, M. Ag selaku Pembantu Dekan III serta seluruh dosen dan karyawan/ti Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.

5. Bapak Muhammad Nurwahid, M. Ag selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah yang telah banyak membantu dalam proses pembelajaran dan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Khairul Amri, M.Ag selaku sekretaris jurusan D3 Perbankan Syariah, Tempat berkonsultasi dalam berbagai masalah perkuliahan yang penulis sadari banyak menyita waktunya, mudah-mudahan Allah yang membalas kebaikannya.
7. Yang terhormat dan terima kasih kepada Bapak Syamsurizal, SE. M.Sc. Ak selaku pembimbing penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada penulis terutama dalam penulisan laporan akhir ini.
8. Untuk sahabat-sahabatku Umi Saidah, Putri Purnama Sari, dan Sonia Darnelis yang selalu senantiasa membantu dan memberikanku semangat.
9. Para sahabatku lokal Perbankan Syariah Angkatan 2009 yang selalu senantiasa memberikan inspirasi. Terus berjuang dan jangan menyerah.
10. Untuk adek-adek tingkat yang selalu ku sayangi (teman-teman D3 PS), tetap semangat dan teruskan perjuangan ini.
11. Untuk semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah begitu banyak memberikan aspirasi baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu saya mengucapkan tahniah terima kasih yang tiada terhingga.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan akhir ini mungkin belum begitu sempurna. Oleh karena itu, jika ada saran yang baik penulis akan menerima dengan senang hati dan tidak lupa mengucapkan terima kasih guna kesempurnaan di masa mendatang. Semoga kiranya laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan pembaca lainnya.

***“Semoga hari ini lebih bermakna dari hari kemarin, dan hari esok lebih indah dari hari ini. Dan jangan pernah menyerah selagi nafas masih bisa untuk bertasbih”.***

*Wassalamu’alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, 10 Juli 2012  
Penulis,

**MARDIANA**  
NIM. 00926008680

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	10

### **BAB II TINJAUAN UMUM BANK SYARIAH**

A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Riau Kepri Syariah.....	12
B. Latar Belakang Berdirinya PT. Bank Riau Kepri Syariah	15
C. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri Syariah .....	16
D. Produk dan Layanan PT. Bank Riau Kepri Syariah.....	16
E. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Syariah.....	18

### **BAB III TINJAUAN TEORITIS**

A. Pengertian Bank .....	20
B. Pengertian Customer Service .....	23
C. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	25
D. Syarat-Syarat Seorang Customer Service .....	28
E. Pengertian Pelayanan .....	29

F. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah .....	30
G. Sikap Melayani Nasabah.. .....	31
H. Pekerjaan Seorang Customer Service.. .....	31
I. Etika Customer Service Dalam Melayani Nasabah.. .....	32
J. Sebab-Sebab Nasabah Kabur.....	33

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Pelayanan Customer Service Dalam Memuaskan Pelanggan pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.....	36
B. Kebijakan Customer Service Dalam Terhadap Permasalahan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru .....	39

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	51

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Bank dalam kehidupan ini sangat memegang peranan penting, apalagi sejak berkembangnya masalah ekonomi, sehingga dalam perekonomian saat ini hubungan bank dalam masyarakat sangat sulit untuk dipisahkan., karena bank juga sangat membutuhkan dana-dana yang berasal dari masyarakat, yang mana hal ini merupakan salah satu sumber pendapatan bagi pihak perbankan. Sedangkan bagi masyarakat juga sangat membutuhkan yang namanya bank. Apalagi masyarakat modern pada saat ini sangat membutuhkan dana yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, dunia perbankan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan dan produk-produk yang dibutuhkan masyarakat pada umumnya.

Dalam perekonomian yang relative sudah maju, peranan uang dan lembaga keuangan tidak dapat dikesampingkan. Seiring dengan pesatnya pembangunan dibidang ekonomi maka usaha dibidang perbankan mempunyai peran yang penting untuk membangun perekonomian suatu negara karena bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan.

Sistem dan praktek ekonomi islam telah mulai berkembang, khususnya di Indonesia. Perkembangan ini tidak lepas dari faktor keberadaan sistem ekonomi syariah yang merupakan keinginan dan harapan masyarakat khususnya masyarakat muslim. Ekonomi islam pada hakikatnya adalah upaya



pengalokasian sumber-sumber daya untuk memproduksi barang dan jasa sesuai dengan petunjuk Allah SWT, untuk memperoleh Ridho-Nya.<sup>1</sup>

Pengembangan perbankan yang didasarkan kepada konsep dan prinsip ekonomi Islam merupakan suatu inovasi dalam sistem perbankan internasional. Meskipun telah lama menjadi wacana pada kalangan publik dan para ilmuwan muslim maupun nonmuslim, namun pendirian Institusi bank Islam secara komersial dan formal belum lama terwujud<sup>2</sup>. Salah satu bank terbesar di negara-negara Arab, misalnya Bank Islam Faisal di Sudan dan Mesir, pertama berdiri pada tahun 1977. Sementara di kawasan Asia Tenggara, Bank Islam Malaysia Berhad telah didirikan pada tahun 1983. Di Indonesia, bank Islam pertama kali didirikan adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992<sup>3</sup>.

Ditengah berkembangnya perbankan nasional yang memakai sistem bunga dan hampir setiap daerah yang ada di Indonesia telah dikuasai oleh bank-bank konvensional, perbankan syariah muncul dan berkembang dengan pesat dan menjalankan operasinya berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah sehingga mendapatkan sambutan hangat dari masyarakat perasi entuan-ketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat

---

<sup>1</sup>Akmal Azhari, *Prospek Bank Syariah*, (Medan : IAIN Press, 2002), cet. 1, h. 5

<sup>2</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), edisi Revisi, cetakan ke-3, h. 12

<sup>3</sup>Veithzal Rifai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), cet. ke-1, h. 29

misalnya dengan menjauhi praktik-praktik yang mengandung unsure-unsur riba dan melakukan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil pembiayaan.<sup>4</sup>

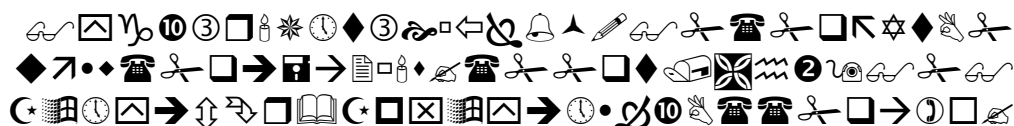
Menurut undang-undang Perbankan Nomor 21 tahun 2008 tanggal 30 juni 2008, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanyaberdasarkan prinsip syariah menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Syariah (BPS).<sup>5</sup>

Tujuan utama pendirian syariah adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya yang berlandaskan Al-Qur'an dan As-Suunah. Dimensi keberhasilan bank syariah meliputi keberhasilan dunia dan akhirat yang memperhatikan kebersihan sumber, kebenaran proses dan manfaat hasil.

Bank syariah dalam prakteknya tidak menggunakan prinsip bunga sebab memberi atau mengutip bunga adalah haram. Dimana bunga dikategorikan sebagai riba yang hukumnya adalah haram dalam islam.

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 130 :



<sup>4</sup>Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter Dan Perbankan*, (Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), Edisi Ke-5, h. 407

<sup>5</sup>Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta : Rajawali Press, 2009), cet. 1, h. 3



Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”* (QS. Ali-Imran : 130)

Upaya yang dilakukan pihak Bank untuk dapat terus melakukan kegiatan perbankannya adalah mematuhi hukum dan ketentuan perbankan yang telah digariskan oleh pemerintah pada Bank melalui Bank Indonesia dibidang penarikan ataupun penghimpunan dana, serta memulihkan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada Bank agar proses perbankan berjalan dengan lancar.<sup>6</sup>

Bank Riau adalah salah satu bank konvensional yang membuka cabang yang beroperasi secara syariah, sekilas memang tidak ada perbedaan pada bank riau konvensional dengan bank riau syariah. Tapi, kalau diteliti terdapat perbedaan yang mendasar seperti prosedur pembukaan rekening pada bank riau tidak memakai akad tetapi hanya menggunakan formulir pembukaan tabungan, dalam pembukaan rekening pada bank riau syariah memakai akad yang berisi tentang kesepakatan-kesepakatan antara kedua belah pihak dalam mekanisme pengelolaan dana, pembagian hasil dan lain sebagainya.

Implikasi dan hal tersebut tentu adalah tingkat persaingan antara bank mengikat dengan tajam, umumnya berbagai jenis produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat. Peningkatan mutu dan jenis serta layanan.

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005), cet ke-4, h. 125

Dengan ketatnya persaingan tersebut, Bank-bank Nasional yang ingin melanjutkan perkembangan antara lain dengan peningkatan kualitas pelayanannya. Dengan upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah, peranan *Customer Service* sangat besar. Apabila *Customer Service* bekerja dengan pelayanan yang baik maka nasabah maupun masyarakat akan merasa puas dan percaya pada Bank dimana kepercayaan masyarakat merupakan hal yang penting bagi Bank.

Maksud dari pelayanan *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara baik. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi. Seorang *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh nasabahnya atau masyarakat.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berekomendasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab terhadap pelanggannya.

Selanjutnya pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedia sarana dan prasarana yang mendukung ketepatan. Ketepatan dan keakuratan data pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dioperasikan manusia yang berkualitas pula<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup>A. Hasyimi, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, (Jakarta : media, 1997), cet. 5, h. 130

*Customer service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *customer service* harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan<sup>8</sup>.

Jadi untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan perbankan merupakan bank jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan atau kesenangan nasabah. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan bank agar selalu didekati dan diangkat oleh nasabah program pelayanan nasabah yang diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meninjau dan membahas lebih lanjut dan disusun dalam bentuk Laporan Akhir dengan judul ***:Kebijakan Customer Service Terhadap Permasalahan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.***

## **B. Batasan Masalah**

Agar penulisan ini lebih terarah, maka penulis memberikan batasan pada Kebijakan Customer Service Terhadap Permasalahan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.

## **C. Perumusan Masalah**

---

<sup>8</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008), cet ke-3, h. 180

Berdasarkan dengan latar belakang permasalahan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Customer Service Dalam Memuaskan Pelanggan Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.
2. Bagaimana Kebijakan Customer service Terhadap Permasalahan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pelayanan Customer Service Dalam Memuaskan Pelanggan Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui Kebijakan Customer Servies Terhadap Permasalahan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.

##### **b. Manfaat Penelitian**

1. Untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya mengenai cara kerja *Customer Service* dalam memberikan solusi kepada nasabah yang mendapatkan permasalahan dalam tabungannya.
2. Sebagai bahan masukan bagi Kebijakan *Customer Service* Terhadap Permasalahan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.
3. Sebagai sumber informasi dan bahan peneliti bagi pihak-pihak lain untuk penelitian selanjutnya.
4. Sebagai syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya Diploma Tiga (D.III) di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## E. Metode Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), metode tersebut diterapkan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No. 628 Pekanbaru, telp : (0761) 32826. Pemilihan lokasi ini dipilih mengingat PT. Bank Riau Kepri Syariah merupakan satu-satunya Bank Pembangunan Daerah yang berbasis Syariah di Pekanbaru dan letak lokasinya yang strategis di pusat kota dan mudah dijangkau oleh masyarakat Pekanbaru.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah Customer Service di PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.
- b. Objek penelitiannya adalah Kebijakan *Customer Service* Terhadap Permasalahan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.

### 3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah *Customer Service* itu sendiri yang berjumlah 2 orang, karena jumlah populasinya tidak banyak maka penulis langsung mengambilnya sebagai

sampel dengan *Teknik Total Sampling*, yaitu menjadikan seluruh dari populasi sebagai sampel.

#### 4. Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan adalah :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literature-literatur yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

#### 5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode yaitu :

- a. Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan melalui proses Tanya jawab langsung dengan karyawan PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.
- c. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dengan mengambil dokumen-dokumen yang berkaitan dengan apa yang diteliti.

#### 6. Metode Penulisan

Setelah data yang terkumpul dianalisis, maka penulis mendiskripsikan data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut :



- a. Metode Deduktif, yaitu penulis mengemukakan kaidah-kaidah atau pendapat-pendapat yang bersifat umum kemudian dibahas dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode Induktif, yaitu dengan menggunakan fakta-fakta atau gejala-gejala yang bersifat khusus, lalu dianalisis, kemudian diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode Deskriptif, yaitu dengan mengemukakan data-data yang diperlukan apa adanya, lalu dianalisis, sehingga dapat disusun menurut kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian ini.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan laporan ini, maka disusun secara sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN TEORITIS**

Dalam bab ini akan menguraikan teori-teori yang membahas tentang Pengertian Bank, Pengertian Customer Service, Fungsi dan Tugas Customer Service, Syarat-Syarat Seorang Customer Service, Pengertian Pelayanan, Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah,

Sikap Melayani Nasabah, , Pekerjaan Customer Service, Etika Customer Service dalam Melayani Nasabah, Sebab-Sebab Nasabah Kabur.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini akan membahas tentang sejarah singkat Bank Syariah, latar belakang berdirinya PT. Bank Riau Kepri Syariah, visi dan misi PT. Bank Riau Kepri Syariah, dan struktur organisasi PT. Bank Riau Kepri Syariah

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang Pelayanan Customer Service Dalam Memuaskan Pelanggan pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru, dan Kebijakan Customer Service Terhadap Permasalahan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup yang berisikan Kesimpulan dan Saran.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Riau Kepri Syariah**

Bank Pembangunan Daerah Riau adalah Bank milik pemerintah provinsi Riau dan provinsi Kepulauan Riau. Bank Pembangunan Daerah Riau merupakan kelanjutan kegiatan usaha dari PT. Baperi (PT. Bank Pembangunan Daerah Riau) yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Syawal Sutan di atas No. 1 tanggal 2 agustus 1961, dan izin Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-45 Tanggal 12 Agustus 1961. Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur KDH. Tk. 1 Riau No. 51/IV/1966 tanggal 1 April 1966 dinyatakan berakhir segala kegiatan PT. Baperi. Seluruh aktiva dan pasiva PT. Baperi dilebur ke dalam Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Badan Milik Pemerintah Daerah Riau dengan modal Rp. 10.000.000,- yang terdiri dari saham Pemerintah Provinsi Riau (Tk. 1)<sup>1</sup>.

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992 dan Peraturan Daerah berdasarkan UU No. 7 Tahun 1962 serta UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Berdasarkan keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 dan Perda No. 10 Tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 serta dengan Akte Notaris Muhammad Dahad Umar, SH disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM serta dengan Surat Keputusan No. C.09851.HT.01.Th.2003 tanggal 5 Mei 2003 serta mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 05/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003, status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Riau berubah dari perusahaan Daerah

---

<sup>1</sup>Modul Dari PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru

(PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau disingkat dengan PT. Bank Riau<sup>2</sup>.

Adapun alasan-alasan perubahan badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan perusahaan dalam meningkatkan modal
2. Perseroan lebih diakui di Dunia Internasional

Sampai tanggal 31 Januari 2012 PT. Bank Riau Kepri Terus mengalami perkembangan dan telah memiliki 17 kantor cabang konvensional, 2 kantor cabang syariah, 35 kantor cabang pembantu, 3 kantor cabang pembantu Syariah, 24 kantor kedai, 18 kantor kas, 4 butik Bank Riau Kepri dan 3 payment point yang tersebar diseluruh kabupaten dan kotamadya di provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau<sup>3</sup>.

Pengembangan Unit Usaha Syariah Bank Riau Kepri dengan surat keputusan direksi PT. Bank Riau Kepri No. 39/KEPDIR/2003. Seiring dibentuknya tim ini maka Unit Usaha Syariah (UUS) sebagai koordinator pendirian Bank Riau Kepri Syariah melakukan beberapa langkah akselerasi pendirian Bank Riau Kepri Syariah yaitu bekerjasama dengan sebuah konsultan perbankan syariah. Pendampingan oleh konsultan ini dilakukan dalam hal rekrutmen Sumber Daya Insani baik internal maupun eksternal, marketing research, training, simulasi serta penyusunan Standar Operasional dan Prosedur.

Pengajuan izin prinsip pendirian Bank Riau Kepri syariah ke Bank Indonesia diajukan pada tanggal 29 Januari 2004 dan persetujuan prinsip dari Bank Indonesia didapatkan pada tanggal 27 februari 2004 melalui surat BI No. 06/7/DPbS/Pbr/KBI Pekanbaru. Sebelum izin prinsip ini diajukan, Bank Riau Kepri Syariah juga melakukan berbagai hal untuk memuluskan langkah dalam pendirian Bank Riau Kepri Syariah

---

<sup>2</sup>*Ibid.*

<sup>3</sup>Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru 2012 (Brosur-brosur Bank Riau Kepri Syariah 2012)

termasuk rehab gedung untuk kantor cabang syariah dan UUS, persiapan aplikasi IT Syariah dan lain-lain. Pengurusan izin operasional dikirim ke Bank Indonesia tanggal 21 Mei 2004. Izin Operasional diterima pada bulan Juni 2004 yang memungkinkan untuk mulai beroperasinya Bank Riau Kepri Syariah<sup>4</sup>.

Dalam rangka memenuhi berbagai jenis kebutuhan nasabah sesuai dengan konsep *Universal Banking* maka Bank Riau Kepri membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, dengan konsep *Dual Banking System*. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan Perbankan Syariah dengan prinsip syariah.

Pada tanggal 1 & 22 Juli 2004 dilaksanakan *Soft & Grand Opening* Bank Riau Kepri Syariah yang dihadiri Deputy Gubernur Bank Indonesia Maulana Ibarahim dan Gubernur Riau HM Rusli Zainal serta Ketua DPRD Provinsi Riau Chaidir MM. Beroperasinya Bank Riau Kepri Syariah merupakan sebuah prestasi karena Bank Riau Syariah adalah Bank Daerah Syariah Pertama di Luar Pulau Jawa.

Strategi yang diterapkan pada awal berdirinya Bank Riau Kepri Syariah adalah dengan membuka kantor cabang di pekanbaru yang menjadi pusat pemerintahan dan perkantoran Provinsi Riau yang merupakan Bumi Melayu yang mayoritas penduduknya memeluk agama Islam.

## **B. Latar Belakang Berdirinya PT. Bank Riau Kepri Syariah**

Dari sejarah singkat di atas maka dapat dipahami bahwa beroperasinya Bank Riau Kepri Syariah tidak hanya dilandasi dengan adanya fatwa bunga bank haram pada akhir tahun 2003 dari Majelis Ulama Indonesia, namun juga disokong oleh beberapa

---

<sup>4</sup>*Ibid.*

aspek yang dirintis mulai tahun 2000 (tiga tahun sebelum keluarnya fatwa). Beberapa aspek yang melatarbelakangi berdirinya Bank Riau Kepri Syariah yaitu<sup>5</sup>:

1. Aspek Regulasi, dengan dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah memberikan peluang bagi bank umum konvensional untuk ikut serta menangani transaksi Perbankan Syariah, serta regulasi paling mutakhir adalah UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
2. Aspek *Marketing*, dimana Bank Syariah memiliki potensi pasar yang cukup besar di Riau dan Kepulauan Riau mengingat mayoritas penduduk di kedua provinsi tersebut beragama Islam (*Prompt Research, 2004*).
3. Aspek Syariah, masih banyak kalangan umat Islam yang enggan bertransaksi dengan jasa syariah karena masih menggunakan jasa Bank Konvensional.
4. Aspek Empiris, dari berbagai pengalaman terbukti bahwa Perbankan Syariah memiliki berbagai keunggulan dalam mengatasi dampak krisis ekonomi.
5. Aspek Diferensiasi Produk, kelahiran Bank Riau Syariah untuk memenuhi kebutuhan segmen masyarakat dan memberikan alternatif pilihan kepada masyarakat baik yang sudah menjadi nasabah Bank Riau maupun yang belum.

### **C. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri Syariah**

Adapun yang menjadi Visi dari Bank Riau Kepri Syariah yaitu “Menjadi mitra syariah jasa layanan perbankan yang terkemuka di Daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan prinsip syariah”.

Dan Misi dari Bank Riau Kepri Syariah adalah: “Secara teguh memenuhi prinsip kehati-hatian, mampu mendukung sektor riil dan konsisten menjalankan prinsip syariah secara optimal”<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup>Profil PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru

#### **D. Produk dan Layanan PT. Bank Riau Kepri Syariah**

Produk Funding<sup>7</sup>:

1. Tabungan iB Sinar
2. Tabungan iB Sinar Mahasiswa
3. Tabungan iB Dhuha (Haji dan Umrah)
4. Giro iB
5. Deposito iB

Produk Financing<sup>8</sup>:

1. Pembiayaan iB Aneka Guna Murabahah
2. Pembiayaan iB Aneka Guna Plus Murabahah
3. Pembiayaan iB Aneka Guna Ijarah
4. Pembiayaan iB Kendaraan Bermotor Murabahah
5. Pembiayaan iB Pemilikan Rumah Murabahah
6. Pembiayaan iB Komersil
7. Pembiayaan iB Usaha Mikro & Kecil Murabahah
8. Gadai Emas iB
9. Pembiayaan musyarakah
10. Pembiayaan talangan Haji dan Umrah
11. Pembiayaan Bank Riau Peduli Qardh
12. Pembiayaan Bina Prima IMBT
13. Pembiayaan Karya Prima Istishna'

Jasa/ Layanan Perbankan<sup>9</sup>:

1. Bank Garansi
2. Referensi Bank
3. Transfer atau Kiriman Uang
4. Inkaso

---

<sup>6</sup>*Ibid.*

<sup>7</sup>Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru 2012 (Brosur-brosur Bank Riau Kepri Syariah 2012)

<sup>8</sup>*Ibid.*

<sup>9</sup>*Ibid.*

5. Kliring
6. Surat Dukungan Bank
7. Real Time Gross Settlement (RTGS)
8. Surat keterangan bank

### **E. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Syariah**

Maju mundurnya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh organisasi yang baik. Struktur organisasi adalah suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas serta wewenang tentang pelaksanaan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dalam suatu perencanaan<sup>10</sup>.

Struktur organisasi juga merupakan hal pokok dalam sebuah perusahaan, karena dalam operasinya melibatkan banyak tenaga kerja atau karyawan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas maka hubungan kerja antar karyawan akan lebih terarah sesuai dengan bagiannya masing-masing dan wewenang serta tanggung jawab dapat dibagi sehingga suatu pekerjaan dari awal samai akhir tidak dikerjakan oleh satu orang saja.

Pembentukan organisasi ditujukan agar wewenang dan tanggung jawab dapat dibagi sehingga suatu pekerjaan dari awal sampai akhir tidak dikerjakan oleh satu orang. Dengan demikian wewenang dan tanggung jawab kepala bagiannya hanya sebatas pada bagian yang sudah ditentukan<sup>11</sup>.

Untuk lebih asnya struktur organisasi yang terdapat pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada gambaran struktur organisasi di lampiran I.

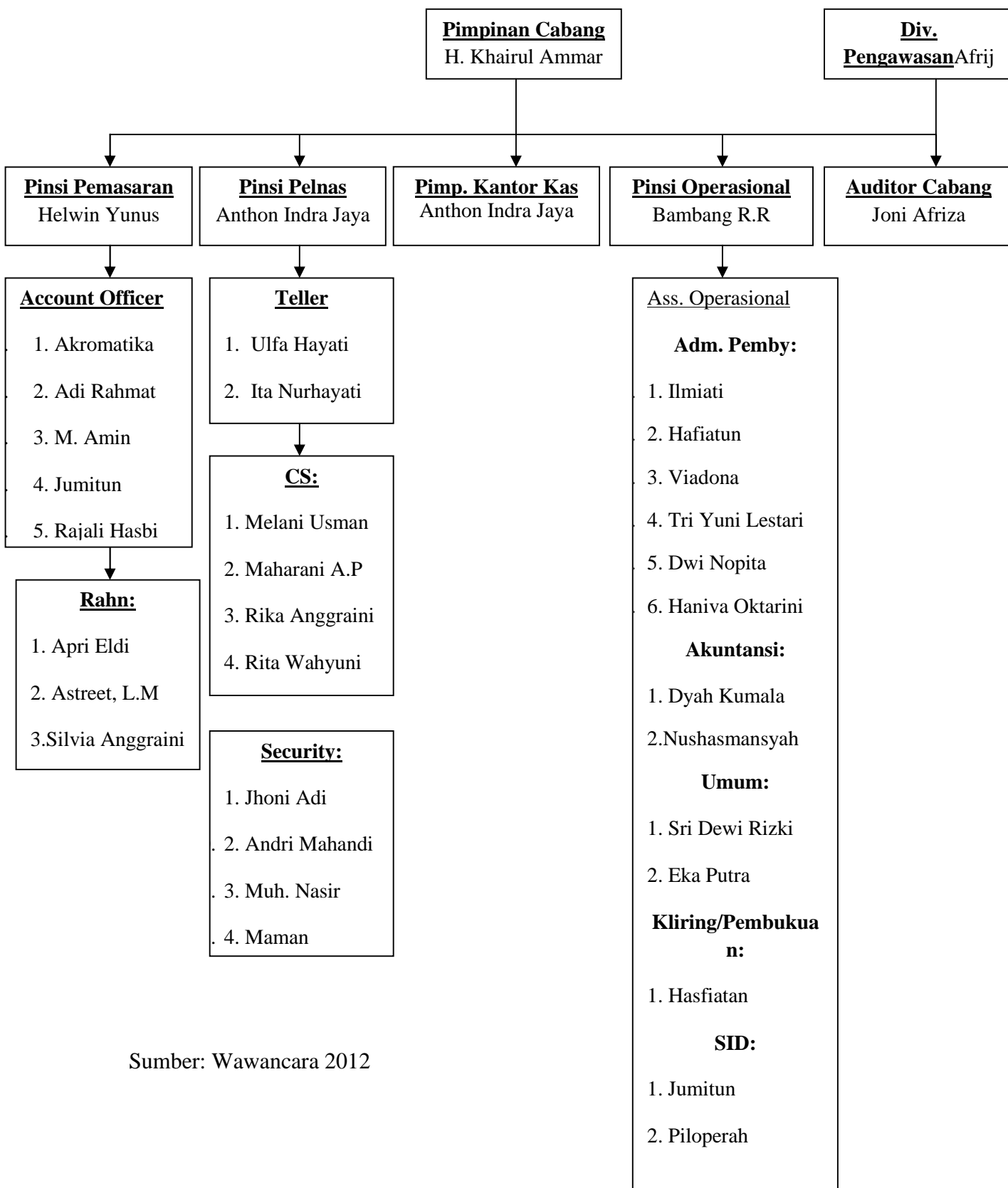
---

<sup>10</sup> Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2007), cet. 5, h. 163

<sup>11</sup> *Ibid.*



**Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru  
Adalah Sebagai Berikut:**



Sumber: Wawancara 2012

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **A. Pengertian Bank**

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika, dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, dan melakukan penagihan.<sup>1</sup>

Salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan keberadaannya di dunia ekonomi adalah kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan, oleh karena fungsinya sebagai pengumpul dana yang sangat berperan demi menunjang pertumbuhan ekonomi suatu bangsa.<sup>2</sup>

Istilah bank berasal dari bahasa Italia yaitu *Banko*. Pada awalnya merupakan kegiatan para penukar uang (*money-changer*) dipelabuhan-pelabuhan yang banyak para wisatawan yang datang dan pergi. Mulanya kegiatan itu dilakukan dengan cara meletakkan uang penukar di atas meja ditempat-tempat umum. Meja tempat meletakkan uang itulah yang disebut *Banko*.<sup>3</sup>

Sebenarnya kata bank tidaklah asing lagi bagi kita, terutama bagi yang hidupnya diperkotaan. Bahkan dipedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata asing dan aneh. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengkaitkan dengan uang, sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008), Edisi Revisi cet. 3, h. 7

<sup>2</sup>Dewi Gemala, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2005), h. 53

<sup>3</sup>Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2000), h. 38

kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah, karena bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan.

Selanjutnya jika ditinjau dari sudut pandang bank secara sederhana dapat diartikan sebagai berikut :

*Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.*

Sedangkan ditinjau dari asal mula terjadinya bank, maka pengertian bank adalah meja atau tempat untuk menukarkan uang.<sup>4</sup>

Kemudian pengertian Bank menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah :<sup>5</sup> Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang dan berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama bagi masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan diatas, baik untuk mengamankan uang maupun untuk melakukan transaksi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan

---

<sup>4</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009), cet ke-9, h. 11

<sup>5</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1992), edisi ke-2, h. 210

simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan secara bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), dan simpanan deposit (*time deposit*).

2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (*kredit*) kepada masyarakat. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab.
3. Memberikan jasa-jasa lainnya (*services*) seperti Pengiriman Uang (*transfer*), Penagihan Surat-Surat Berharga yang Berasal dari Dalam Kota (*clearing*), Penagihan Surat-Surat Berharga yang Berasal dari Luar Negeri (*inkaso*), Safe Deposit Box, Bank Garansi, Bank Notes, dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lain ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan. Sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan diatas. Sama seperti bank-bank lainnya.

## **B. Pengertian Customer Service**

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui Penitipan Uang (*Simpanan*), Peminjaman Uang (*Kredit*), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, harus dapat menjaga kepercayaan dari

nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.<sup>6</sup>

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service* (CS) atau ada juga yang menyebutkannya *services asistensi* (SA).

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>7</sup>

Pengertian *customer service* adalah memberikan pelayanan kepada nasabah bisa dilakukan dengan dua cara keluar dan dalam. Agen-agen bank menjual produk bisa sekaligus melayani nasabah ini termasuk layanan *customer service*, sedangkan *customer service* didalam atau yang disebut dengan *teller*.<sup>8</sup>

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Seorang *customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008), edisi revisi cet. 3, h. 179

<sup>7</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), edisi revisi cet. 4, h. 225

<sup>8</sup>Kalim Andini, *Layanan untuk Nasabah*, (Jakarta : PT. Jawa Indonesia, 2004), h. 29

dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari Cleaning Service, Satpam, sampai kepada Direktur Utama bank harus menjadi Customer Service. Namun, secara khusus tugas Customer Service ini diemban oleh orang yang memang didikan untuk memegang fungsi sebagai Customer Service suatu bank.

Di samping itu pelayanan nasabah juga diberikan oleh *Teller*. Beda antara keduanya adalah *Customer Service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas *Teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

Seorang customer service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamu atau para nasabahnya. Tugas customer service tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Oleh karena itu, tidak sembarang orang dapat menjadi customer service seperti yang diinginkan oleh sebuah bank.

### **C. Tugas dan Fungsi Customer Service**

Sebagai seorang customer service tentu telah ditetapkan tugas dan fungsi yang harus diembannya. Tugas dan fungsi ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian customer service harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Dalam praktiknya tugas customer service adalah sebagai berikut :<sup>9</sup>

#### **1. Sebagai Resepsionis**

---

<sup>9</sup>Kasmir, *pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008), cet ke-3, h. 180

Dalam hal ini customer service bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini customer service harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam sesuai dengan kondisinya. Selama melayani nasabah customer service tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

## **2. Sebagai Deskman**

Sebagai deskman tugasnya customer service antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

## **3. Sebagai Salesman**

Sebagai salesman, tugas customer service bank adalah menjual produk perbankan, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

## **4. Sebagai Customer Service Relation Officer**

Dalam hal ini tugas seorang customer service harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

## **5. Sebagai Komunikator**

Tugas customer service yang terakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, dan konsultasi.

Kemudian fungsi-fungsi customer service adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis, artinya seorang customer service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu customer service harus bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.
2. Sebagai Deskman, artinya seorang customer service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
3. Sebagai Salesman, artinya customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan.
4. Sebagai Customer Relation Officer, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
5. Sebagai Kominakator, artinya customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungkan nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah<sup>10</sup>.

## **D. Syarat-Syarat Seorang Customer Service**

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang customer service amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan customer service harus terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban

---

<sup>10</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008), cet. Ke 3, h. 180



tugas yang diberikan kepadanya. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi seorang customer service adalah :

### 1. Persyaratan Fisik

Seorang customer service harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti : tinggi yang ideal dengan berat badan. Kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan petugas customer service juga harus memiliki jiwa yang sehat. Disamping itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan, dan pakaian rapi dan bersih, serta mempunyai badan yang seimbang antara berat dengan tinggi.

### 2. Persyaratan Mental

Mental yang kuat dalam melayani tamunya, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggungjawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya<sup>11</sup>.

customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan mudah senyum. Hindarkan petugas customer service yang mudah marah atau emosi dan cepat putus asa. Customer service juga harus punya rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggungjawab.

### 3. Persyaratan Kepribadian

Syarat lain customer service harus memiliki kepribadian yang baik. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. Customer service juga harus bias mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidasabaran, dan rasa tidak puas. Kemudian customer service

---

<sup>11</sup>Sutedi Andrian, *Hukum Perbankan*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2007), cet ke-4, h. 86

harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang negative.

#### 4. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. Customer service juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

### **E. Pengertian Pelayanan**

Suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah, dimana nasabah bisa merasa betah dan nyaman selama berinvestasi dan menabung di bank tersebut.

Dimana para karyawan di bank tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien. Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain :

1. Pelayanan dalam berinvestasi atau menanamkan modal usaha
2. Pelayanan dalam menabung
3. Buka rekening baru
4. Kredit
5. Transfer

Keseluruhan itu harus didapat oleh para nasabah selama menabung di bank tersebut karena kesuksesan bank tergantung dari para nasabahnya<sup>12</sup>.

### **F. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah**

Seorang customer service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang customer service harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap customer service telah dibekali dasar-dasar

---

<sup>12</sup>A. Hasim, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, (Jakarta : Media, 1997), edisi ke-8, h. 182

pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang customer service yaitu :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama kalau kenal
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik, benar dan dimengerti
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, berikan kapan dilayani.

#### **G. Sikap Melayani Nasabah**

Sikap yang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah yaitu :

1. Beri kesempatan nasabah untuk berbicara
2. Dengarkan baik-baik ketika nasabah sedang berbicara
3. Jangan menyela pembicaraan nasabah
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung
6. Jangan mendebat kepada nasabah
7. Jaga sikap, ramah, dan selalu berlaku
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya
9. Tunjukkan sikap perhatian sikap ingin membantu.

#### **H. Pekerjaan Seorang Customer Service**

1. Cara Melayani Tamu
  - a. Berikan perhatian kepada setiap tamu yang datang
  - b. Senyum kepada nasabah yang datang
  - c. Ucapkan salam

- d. Sapa
  - e. Service memberikan pelayanan yang terbaik
  - f. Ucapkan maaf untuk memperhalus permintaan
  - g. Menanggapi complain dengan bijaksana
  - h. Responsive setelah mengetahui keluhan tamu
  - i. Ucapkan terima kasih
2. Telepon Masuk
- a. Pesawat telepon segera diangkat, minimal 3 kali nada panggil
  - b. Terima dengan sopan
  - c. Berikan salam
  - d. Jelaskan nama kantor atau instansi anda
  - e. Jelaskan bahwa anda siap membantu
  - f. Tanyakan dari mana atau siapa
  - g. Dengarkan dengan baik
  - h. Berikan jawaban yang efisien
  - i. Buat catatan pembicaraan
  - j. Biarkan lawan bicara menutup gagang telepon lebih dahulu.

## **I. Etika Seorang Customer Service Dalam Melayani Nasabah**

Adalah ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Oleh karena itu, etika pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :

- 1. Sikap perilaku dan ekspresi wajah
- 2. Penampilan
- 3. Cara berpakaian
- 4. Cara bertanya
- 5. Cara berbicara.

Yang perlu mendapat perhatian adalah :

- 1. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan tamu

2. Memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi tamu
3. Sopan dan ramah dalam melayani tamu
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk tamu
5. Menjaga perasaan tamu, agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan
6. Dapat menahan emosi
7. Menyenangkan orang lain.

Yang tidak boleh dilakukan yaitu :

1. Berpakaian sembarangan
2. Melayani sambil makan, minum atau merokok
3. Sambil mengobrol
4. Menampakkan wajah cemberut
5. Sambil membaca
6. Petugas hendaknya tidak mengiklankan atau menjual dirinya sendiri misalnya dengan dandanan yang over, berbicara seenaknya, bertindak semaunya, minta imbalan atau janji-janji, dan meninggalkan tamu sendirian

## **J. Sebab-Sebab Nasabah Kabur**

Sekalipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal, kadang-kadang masih saja nasabah tidak puas, sehingga pada akhirnya malah kabur ke bank saingan kita. Banyak hal yang menyebabkan nasabah kabur. Oleh karena itu, setiap karyawan bank lebih khusus lagi petugas customer service harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank berikut cara pencegahannya<sup>13</sup>.

Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank, yaitu :

---

<sup>13</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008), cet ke-3, h. 188

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabahnya merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan dan keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkari janji dan tidak tepat waktu

Petugas customer service tidak menepati janji seperti pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relative murah

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relative mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, seperti biaya administrasi, bunga biaya iuran, atau biaya lainnya. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan ke bank lain.

Oleh karena itu, customer service juga perlu membuat agar nasabah betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, cara-caranya adalah sebagai berikut :

1. Petugas customer service harus menarik, baik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
3. Ruang tunggu yang nyaman, seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, dan tersedia bahan bacaan.

4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Pelayanan Customer Service Dalam Memuaskan Pelanggan Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah**

Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru pelayanan yang diberikan oleh seorang Customer Service untuk kepuasan pelanggan (nasabah) dapat dilakukan sebagai berikut<sup>1</sup>:

1. Ucapkan salam ( sambil berdiri)
2. Kemudian berjabat tangan
3. Penuh dengan senyum
4. Sopan santun serta mendengarkan pembicaraan nasabah
5. Berbicara dengan suara yang lembut dan sopan
6. Tidak memotong pembicaraan pelanggan
7. Meyakini nasabah serta memberika kepuasan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan.

Caranya, yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari para pesaing.

2. Dimensi kepuasan pelanggan.

Prosesnya melalui empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan

---

<sup>1</sup>Wulandari, Customer Service Unit Layanan Syariah (ULS) PT. Bank Riau Kepri Capem JRI, Wawancara, Pekanbaru, 18 Juni 2012



berdasarkan item – item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

### 3. Konfirmasi harapan.

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian / ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual jasa yang dijual perusahaan.

### 4. Minat pembelian ulang.

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama dia konsumsi

### 5. Kesiediaan untuk merekomendasi.

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.

### 6. Ketidakpuasan pelanggan.

Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, *word of mounth* yang negatif, serta *defections*.

## Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi maka seorang karyawan bank, terlebih lagi customer service harus tahu factor – faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan meninggalkan. Ada

beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah meninggalkan bank, sebagai berikut :

1. Pelayanan yang tidak memuaskan.

Yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang customer service. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelkan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik.

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas customer service tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relative mahal.

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relative mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, sebagai berikut :

1. Petugas customer service yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Sebagai customer service cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.

3. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruang yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

Tugas seorang customer service tidaklah mudah, karena seorang customer service mempunyai tanggungjawab yang besar untuk membangkitkan sebuah bank. Seorang customer service tempat mencurahkan keluhan-keluhan yang terjadi pada nasabah, jadi perlu memahami karakter para nasabahnya agar nasabah tidak merasa dirugikan ataupun tidak merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan seorang customer service.

Dari wawancara nasabah dapat disimpulkan bahwa menurut nasabah pelayanan seorang customer service pada Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru banyak yang mengatakan bahwa pelayanannya bagus atau puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dan tidak membiarkan nasabah menunggu lama jawabannya atas keluhan atau permasalahan nasabah. Dari mulai menyambut nasabah yang begitu sopan santun, ramah tamah, berbicara dengan suara yang lembut, hingga penyelesaian permasalahannya dengan baik dan tepat, sehingga nasabah tidak merasa bosan bertransaksi di bank tersebut.

## **B. Kebijakan Customer Service Terhadap Permasalahan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah**

Adapun permasalahan nasabah yang sering ditangani oleh seorang Customer service adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan di PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru  
Produk tabungan merupakan salah satu produk yang sangat penting dalam dunia perbankan karena itu yang akan membuat suatu bank dapat mempertahankan

keberadaannya baik dalam menghimpun dana maupun mengelola dana tersebut. Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru terdapat 2 jenis produk Tabungan yaitu Tabungan iB Sinar (biasa dan mahasiswa) dan tabungan iB Dhuha (haji dan umrah). Kedua jenis tabungan tersebut memiliki prosedur dan keunggulan masing-masing. Adapun prosedur pembukaan rekening dari kedua jenis tabungan tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan iB sinar (biasa dan mahasiswa), antara lain:
  - Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Pasport/Kartu pelajar atau Mahasiswa)
  - Mengisi formulir pembukaan rekening yang telah disediakan oleh pihak bank
  - Setoran awal pembukaan rekening Rp.50.000,-
  - Setoran berikutnya minimal Rp.20.000,- dan saldo minimal Rp.20.000,-
  - Biaya ATM Rp.2.500,- perbulan (bagi nasabah tabungan iB biasa ATM yang diberikan adalah ATM Instan yang langsung diberikan dan aktif pada saat pembukaan rekening, sedangkan bagi nasabah tabungan iB sinar mahasiswa ATM yang diberikan adalah ATM Reguler yang diberikan selama 14 hari kerja dan aktif pada saat ATM diserahkan, dengan syarat pelajar/mahasiswa harus memiliki kartu pelajar/mahasiswa dari sekolah/ perguruan tingginya).
  - Menandatangani formulir sebagai pernyataan persetujuan atau kesepakatan (akad)<sup>2</sup>.

Adapun keuntungan dari tabungan tersebut adalah:

1. Dana dikelola secara syariah (islami)

---

<sup>2</sup>Brosur Tabungan iB Sinar PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Tahun 2012.

2. ATM dapat digunakan sebagai Kartu Debet di Jaringan Debit Prima dan Debit BCA
  3. Bebas biaya administrasi bulanan
  4. Besaran transfer melalui ATM per hari Rp.20.000.000,- dan tarik tunai di ATM Rp.10.000.000,- per hari
  5. Dapat melakukan transfer dan penarikan tunai di seluruh ATM Bank Riau, 13.000 ATM bersama, 10.000 ATM prima, serta 6.500 jaringan MEPS atau BANKCARD di Malaysia.
  6. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di Bank Riau Kepri Syariah (syarat dan ketentuan berlaku)
  7. Jaringan kantor pelayanan menyebar di Provinsi Riau dan Kepri
  8. Diikutsertakan dalam undian berhadiah<sup>3</sup>.
- b. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan iB Dhuha (Haji dan Umrah), antara lain:
- Fotocopy KTP/SIM/Paspor/Identitas Diri
  - Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan yang telah disediakan oleh pihak bank
  - Setoran awal minimal Rp.50.000,- (dhuha bebas)
  - Setoran selanjutnya minimal Rp.20.000,- (dhuha bebas) atau dengan rencana waktu pemberangkatan (dhuha terencana)
  - Pada tabungan ini nasabah tidak diwajibkan untuk mendapatkan fasilitas ATM karena tergantung keinginan nasabah itu sendiri. Walaupun ada, maka lebih banyak nasabah mendapatkan fasilitas ATM Instan (langsung jadi).
  - Menandatangani formulir sebagai pernyataan persetujuan atau kesepakatan (akad)<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup>*Ibid.*

Adapun keuntungan dari tabungan ini adalah:

1. Fleksibel, yaitu bebas menentukan jumlah setoran tabungan, minimal Rp.20.000,- (dhuha bebas) dan bebas menentukan jangka waktu menabung minimal 1 tahun dan maksimal 5 tahun (dhuha terencana).
  2. Nyaman, yaitu memperoleh perlindungan asuransi jiwa sampai jumlah tabungan tertentu dengan nilai pertanggungan s/d Rp.20.000.000,-
  3. Ringan, yaitu bebas biaya administrasi pembukaan rekening, bebas biaya administrasi bulanan dan bebas biaya premi asuransi.
  4. Mudah, yaitu kemudahan melakukan setoran lebih dari 60 jaringan kantor cabang/capem PT. Bank Riau Kepri dan setoran bulanan didebet secara otomatis dari rekening sumber.
  5. Menguntungkan, yaitu mendapatkan bagi hasil yang kompetitif (bagi tabungan iB dhuha haji plus dan umrah/terencana), mendapat kesempatan memenangkan hadiah umrah bila saldo rata-rata bulanan sudah mencapai Rp.5.000.000,- dan kelipatannya, mendapat bimbingan manasik haji yang diselenggarakan Bank Riau Kepri Syariah (khusus haji reguler) dan mendapat souvenir pada saat keberangkatan (khusus haji reguler)<sup>5</sup>.
2. Kebijakan PT. Bank Riau Kepri Syariah Dalam Menghadapi, Mengatasi, dan Menyelesaikan Masalah-Masalah Pada Produk Tabungan.

Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilakukan oleh PT. Bank Riau Kepri tidak selalu lancar ataupun mudah. Bank tersebut juga menghadapi atau mengalami masalah-masalah dalam proses transaksi tersebut. Agar PT. Bank Riau Kepri tetap bisa mempertahankan dan menambah jumlah nasabahnya,

---

<sup>4</sup>Brosur Tabungan iB Dhuha PT. Bank Riau Kepri Syariah pekanbaru Tahun 2012.

<sup>5</sup>*Ibid.*

maka bank tersebut harus memiliki cara untuk meningkatkan nasabah khususnya nasabah tabungan. Adapun caranya adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pendekatan kepada Pemerintah Daerah dalam upaya dana Kas Daerah tetap dikelola oleh Bank Riau khususnya Bank Riau Syariah dengan melakukan kunjungan kerja ke setiap kantor Gubernur, Bupati/Walikota di Daerah Riau dan Kepulauan Riau.
- b. Melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi, asosiasi, developer dan dealer.
- c. Meningkatkan pelayanan nasabah dengan menambah 33 armada ATM di berbagai kantor cabang dan ULS.
- d. Meningkatkan pelayanan dengan pengoptimalan fungsi dan fitur yang ada di ATM.
- e. Nisbah ditetapkan bersaing dan menarik.
- f. *Sponsorship Event* bisnis, wisata/budaya, olahraga tingkat daerah/nasional dan internasional.
- g. *Talk Show* dan dialog di televisi dan radio.
- h. Pemberian souvenir kepada nasabah-nasabah.
- i. Adanya undian berhadiah yang disebut STM (sinar tebar milyar) satu kali dalam setahun.
- j. Dan lain-lain<sup>6</sup>.

Setelah melakukan langkah-langkah tersebut, diharapkan bank bisa lebih banyak menambah jumlah nasabah dengan efektif dan efisien. Namun kenyataan berbeda, masih terdapat nasabah yang mengalami keluhan-keluhan. Disini Bank Riau Kepri Syariah dengan sabar dan ramah tamah dalam menghadapi keluhan nasabah sampai selesai dan keluhan tidak ada lagi. Tapi tidak semua nasabah yang bisa patuh dan konsumien dengan

---

<sup>6</sup> H. Khairul Ammar, Pimpinan Cabang PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 04 Mei 2012.

kesepakatan yang telah ditentukan, seperti adanya nasabah yang mengalami *Negative Saldo* (saldo berada dibawah saldo minimal) dan nasabah melakukan penutupan rekening tanpa ada salah dari pihak bank. Hal tersebut tentu akan membuat bank kehilangan nasabahnya (nasabah berkurang). Untuk mengatasi dan menyelesaikan masalah tersebut, bank biasanya melakukan tindakan-tindakan sebagai berikut:

- a. Memberitahukan kepada nasabah yang mengalami *Negative Saldo* untuk mengisi kembali rekening tabungannya sebanyak jumlah yang benar-benar terjadi (sejumlah uang yang bisa menornalkan kembali saldo nasabah tanpa ada denda atau biaya tambahan lainnya).
  - b. Bagi nasabah yang menutup rekening tabungannya, biasanya pihak bank menanyakan terlebih dahulu apa alasan nasabah tersebut. Setelah mengetahui alasannya, pihak bank tidak berhak untuk memaksakan nasabah untuk tetap melanjutkan rekening tabungannya. Namun pihak bank boleh mengajak nasabah tersebut dengan kata-kata yang sopan dan menarik. Apabila nasabah tetap melakukan penutupan rekening, maka bank akan merelakannya dengan ketentuan bahwa nasabah harus membayar administrasi penutupan rekening sesuai ketentuan yang berlaku<sup>7</sup>.
3. Masalah keluhan-keluhan yang terjadi pada nasabah itu sesuai dengan permasalahannya dan pada bidang masing-masing. Tidak semua permasalahan nasabah dirangkum oleh Customer Service. Tugas seorang customer service memberikan informasi mengenai produk-produk bank serta menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, membantu mengisi formulir aplikasi, menjual produk-produknya, mempertahankan nasabah yang sudah lama menjadi pelanggan, dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

---

<sup>7</sup>*Ibid.*



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari permasalahan diatas yang telah disebutkan pada rumusan masalah, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh seorang Customer Service untuk kepuasan pelanggan (nasabah) pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Ucapkan salam (sambil berdiri)
- b. Kemudian berjabat tangan
- c. Penuh dengan senyum
- d. Sopan santun serta mendengarkan pembicaraan nasabah
- e. Berbicara dengan suara yang lembut dan sopan
- f. Tidak memotong pembicaraan pelanggan
- g. Meyakini nasabah serta memberika kepuasan

2. Kebijakan Customer Service terhadap permasalahan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru.

Masalah prosedur pembukaan rekening tabungan di PT. Bank Kepri Syariah Pekanbaru. Terdapat 2 jenis produk Tabungan yaitu Tabungan iB Sinar (biasa dan mahasiswa) dan tabungan iB Dhuha (haji dan umrah).

- a. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan iB sinar (biasa dan mahasiswa), antara lain:
  - Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Pasport/Kartu pelajar atau Mahasiswa)

- Mengisi formulir pembukaan rekening yang telah disediakan oleh pihak bank
  - Setoran awal pembukaan rekening Rp.50.000,-
  - Setoran berikutnya minimal Rp.20.000,- dan saldo minimal Rp.20.000,-
  - Biaya ATM Rp.2.500,- perbulan (bagi nasabah tabungan iB biasa ATM yang diberikan adalah ATM Instan yang langsung diberikan dan aktif pada saat pembukaan rekening, sedangkan bagi nasabah tabungan iB sinar mahasiswa ATM yang diberikan adalah ATM Reguler yang diberikan selama 14 hari kerja dan aktif pada saat ATM diserahkan, dengan syarat pelajar/mahasiswa harus memiliki kartu pelajar/mahasiswa dari sekolah/ perguruan tinggi nya).
  - Menandatangani formulir sebagai pernyataan persetujuan atau kesepakatan (akad).
- b. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan iB Dhuha (Haji dan Umrah), antara lain:
- Fotocopy KTP/SIM/Paspor/Identitas Diri
  - Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan yang telah disediakan oleh pihak bank
  - Setoran awal minimal Rp.50.000,- (Dhuha Bebas)
  - Setoran selanjutnya minimal Rp.20.000,- (Dhuha Bebas) atau dengan rencana waktu pemberangkatan (Dhuha Terencana)

- Pada tabungan ini nasabah tidak diwajibkan untuk mendapatkan fasilitas ATM karena tergantung keinginan nasabah itu sendiri. Walaupun ada, maka lebih banyak nasabah mendapatkan fasilitas ATM Instan (langsung jadi).
- Menandatangani formulir sebagai pernyataan persetujuan atau kesepakatan (akad).

## **B. Saran**

Dari penelitian yang dilakukan selama ini, peneliti ingin memberikan saran kepada pihak PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru, pihak Akademisi maupun untuk peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Produk Tabungan di PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru perlu disosialisasikan lagi oleh pihak bank kepada masyarakat luas supaya masyarakat lebih mengetahuinya dan bisa menarik minat masyarakat, guna untuk menambah jumlah nasabah agar lebih banyak dari masa sekarang ini. Selain itu, pihak bank diharapkan untuk lebih dapat lagi penjelasan tentang jenis-jenis akad yang diterapkan dalam produk-produknya sehingga nasabah yang menggunakan produk-produk tersebut menjadi lebih mengerti.
2. Untuk pihak Akademisi penelitian ini merupakan kajian korperhensif yang perlu dukungan dari pihak universitas, berupa buku-buku referensi maupun modul agar penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

3. Peneliti selanjutnya supaya bisa mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan-pelayanan dan kebijakan-kebijakan yang ada pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru terutama produk tabungan sehingga menemukan sesuatu yang baru untuk diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

Antonio Syafi'I, *Bank Syariah dari Teorike Praktek*, Jakarta :Tazkia Cendikia, 2002

Compani profit PT. Bank Riau Syariah, per 30 September 2001

Dokumentasi Bank Riau Kepritahun 2011 (Agenda Bank Riau Kepri 2011)

Dokumen PT. Bank Riau Syariah Cabang Pekanbaru, Tahun 2006

Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta :Kencana, 2005

Hasymi , *Dasar-Dasar Operasi Bank*, Jakarta : Media, 1997

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta :Kencana 2004

——— *Etika Customer Servies*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005

Karim Adiwarman, *Ekonomi Islam*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001

Kalim Andini, *Layanan untuk Nasabah*, Jakarta : PT. Jawa Indonesia, 2004

Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta : Bumi Aksara, 1992

Manual organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau

Rustam R Bambang, *Perbankan Syariah*, Pekanbaru: Mumtaz Cendikia Press, 2005

Rifai Veithzal dan Arifin Arviyan, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010

Sutedi Andrian, *Hukum Perbankan*, Jakarta : Sinar Grafika, 2007

Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta : Sinar Grafika, 2000